

愛知日野自動車

お客様本位の業務運営に関する方針

私たち愛知日野自動車は、「社会のお役に立つ物流のサポーター」として、最適な商品・サービスの提供に努めております。保険業務につきましては、お客様の日本の豊かで住みやすい社会の持続のため、「お客様本位の業務運営に関する方針」を策定・公表し、その実現に向けて取り組んで参ります。

1. お客様に真に満足いただける商品とサービスを提供します

私たちは、お客様の利益を第一に考え、お客様の信頼と期待に応えるため、高い専門性と倫理観を持ち、最適な商品とサービスの提供に努めます。

2. お客様の利益が不当に害されないよう適切に管理します

私たちは、お客さまの利益が不当に害されることのないよう、適切に管理・対応するよう努めます。

3. お客様ニーズに応える商品・サービスをお届けします

私たちは、お客様のご要望に対応すべく、お客様の保険商品に関する知識、加入状況、加入目的を的確に把握し、お客様のご意向と実情に沿った商品の説明および提供に努めます。またご契約後も、お客様への定期的な情報提供を継続し、お客様の契約内容の変更や保険金の請求お手続きを支援する等、アフターフォローを迅速、かつ適切に行い、お客様の利便性の向上に努めます。

4. お客様に保険商品をわかりやすく説明します

私たちは、お客様が最適な商品をご選択いただけるよう、ご意向等を十分にお聞きした上で、契約のご加入を判断していただくための重要な情報をわかりやすく提供します。

5. 業務品質の向上に向けた体制整備を行い従業員の教育を徹底します

私たちは、お客様の声に真摯に耳を傾け、誠実かつ全力で対応します。また、お客様の声をもとに、適切な原因分析と再発防止策や改善策の検討を行い、継続的な社員教育を通じて業務運営の改善や業務品質の向上につなげて参ります。

6. 保険業務における数値目標を次の通り定めます

- ①早期更改率90%以上（確実なご案内と迅速な保険証券のお届けのため）現在85%
- ②携帯番号入力率90%以上（事故発生時等の迅速な連絡のため）現在72%
- ③WEB証券発行率60%以上（紙使用削減、環境保全のため）現在48%
- ④ペーパーレス契約手続き30%以上（情報漏洩防止、紙使用削減のため）現在28%